

Nom de l'entreprise/établissement
La Filature

Unité de travail concernée
Accueil et atelier

Principaux métiers

- Assistante
- Coursier
- Chef d'atelier

Secteur professionnel
Industrie du textile

CONTEXTE DE LA SITUATION-PROBLÈME

Repérer un évènement qui a posé problème dans le travail dans cette unité

- Le lundi matin, 25 octobre 2017, un livreur se présente à l'accueil de l'établissement avec un colis volumineux pour le service technique. Il demande à Amandine, l'assistante de l'accueil, de signer à la place du service technique, car il est pressé « il est mal garé ».
- Amandine sait que le colis est attendu depuis la semaine dernière par l'atelier. Elle téléphone aussitôt à l'atelier. Comme souvent, personne ne répond à cause du bruit que font les machines.
- Elle décide d'amener le colis à l'atelier mais constate que le « diable » de l'accueil n'a pas été rapporté, comme c'est souvent le cas.
- Elle saisit le colis il est lourd, tant pis elle y va, ce colis est trop important pour l'atelier.
- Le manque de visibilité la fait trébucher sur le trottoir. Elle est obligée de se contorsionner pour ouvrir et appuyer sur le bouton de l'ascenseur.

- La distance accueil / atelier est longue, elle est obligée de faire des pauses pour se reposer les épaules et le dos. Plus elle avance, plus cela devient difficile, elle sent l'énervement monter en elle.
- Pour aller à l'atelier, il faut prendre un deuxième ascenseur qui est en panne. Elle prend l'escalier, redoublant de vigilance pour ne pas tomber.
- Arrivée à l'atelier, elle pose le colis au sol et le pousse, n'en pouvant plus. Elle se dirige vers Jean, le responsable de l'atelier. Elle est énervée quand elle réalise que le diable de l'accueil est dans l'allée de l'atelier. Elle se dirige vers Jean. Elle est obligée de hausser la voix pour que Jean l'entende à cause du bruit et des bouchons d'oreilles qu'il porte.
- Jean, tout heureux de l'arrivée du colis car enfin il va pouvoir honorer sa commande, ne réalise pas l'énervement d'Amandine qui exige qu'il lui rapporte le diable à l'accueil la prochaine fois. Amandine repart agacée : « C'est toujours moi qui me coltine les colis ».

LA SITUATION-PROBLÈME

Circonscrire la situation-problème

Le ressenti négatif (pour qui ?)

- Amandine est agacée car le diable de l'accueil est resté à l'atelier. Elle n'en peut plus d'avoir porté ce colis. « C'est toujours moi qui me coltine les colis ».

Le fait

- Amandine avertit l'atelier de la livraison d'un colis très attendu. Personne ne répond à son appel, elle décide de leur apporter.

Le temps

- Lundi matin, 25 octobre 2017, suite à la livraison du colis pour le service technique.

Le lieu

- Atelier des services techniques.

La situation-problème

• Lundi matin 25 octobre 2017, Amandine de l'accueil, avertit l'atelier de la livraison d'un colis très attendu. Personne ne répond à son appel, elle décide de leur apporter, bien que son diable ne soit pas à l'accueil. Elle réalise agacée qu'il est resté à l'atelier et elle n'en peut plus d'avoir porté ce colis. « C'est toujours moi qui me coltine les colis ».

Nos premiers questionnements

- Pourquoi le diable est resté à l'atelier ?
- L'atelier a-t-il un diable ?
- Pourquoi choisir d'aller porter le colis alors qu'elle n'a rien pour le porter et qu'elle a des problèmes de dos ?
- Qui s'occupe des ascenseurs en panne ?
 - Est-ce normal que l'accueil ne soit pas au courant ?
 - Y a-t-il une procédure ?
- Comment se fait habituellement la livraison des encombrants au service technique, y a-t-il un autre point de livraison plus accessible ?
- Comment s'organise la livraison des colis en interne avec les autres services ?
- Pourquoi Amandine de l'accueil dit que c'est toujours elle qui apporte les colis ?
- Qui est à l'accueil quand elle n'y est pas ?

LES CONSÉQUENCES

Identifier les acteurs impactés par cette situation (ou impactant la situation)

Acteurs directs

- Amandine, assistante accueil.
- Jean, le responsable de l'atelier.

Acteurs indirects

- Le livreur
- Le fournisseur qui a expédié le colis
- Le collègue qui a passé commande
- Les collègues du service technique
- Le service dépannage ascenseur
- Le client qui attend ?

REPÉRER LES CONSÉQUENCES ET LEURS IMPACTS POUR L'ENSEMBLE DE CES ACTEURS

Sur la santé des individus

- Enervement, agacement d'Amandine.
- Exposition au bruit pour Jean, les collègues du service technique.
- Altération de la voix ? Fatigue et TMS possibles liés au port de charge.
- Risque de chute dans les escaliers ?
- Risque de chute de plain-pied ?

Sur le collectif de travail

- Tension autour du diable pas remis à sa place.
- Tension possible entre collègues « c'est toujours moi qui me coltine les colis »
- Ascenseur en panne peut entraîner des tensions dans le collectif pour savoir qui a prévenu ou non de la panne ?
- Tension entre les services internes et externes quand il n'y a personne à l'accueil.

Sur le résultat du travail

- Temps de déplacement impactant dans l'activité.
- Pas de service accueil (clients, personnel, téléphone) quand Amandine s'absente ?
- Ascenseur en panne peut entraîner des difficultés dans le travail notamment des services techniques.
- Risque d'arrêt de travail suite à un accident du travail.

LES CAUSES

Analyser les éléments de causalité

- Le diable n'est pas sa place et cela semble récurrent ?
- L'assistante accueil semble apporter les colis ou courrier dans les services ?
- Le livreur était pressé et ne pouvait pas livrer le colis au service technique.
- Le colis est arrivé avec retard et il bloquait une commande.
- Trajet long et avec obstacles entre l'accueil et les services techniques, risques de chutes.
- Ascenseur en panne, l'assistante accueil n'avait pas l'information.
- Quand les machines tournent il est difficile d'entendre le téléphone ou de se parler sans forcer la voix.

Imaginer en quoi cette situation fait écho à d'autres situations de travail ?

- L'accueil est souvent sollicité par les services pour apporter les colis / courrier.
- Quand il n'y a personne à l'accueil le matin au moment des livraisons il arrive que cela pose des problèmes pour ouvrir les portes ou accueillir.
- Le matériel d'aide type diable s'emprunte d'un service à l'autre sans être remis à leur place.
- Le bruit est devenu une source de fatigue et d'irritation entre collègues.
- Il y a eu déjà deux déclarations de MP de la coiffe des rotateurs à l'épaule à l'atelier et de lombalgie à l'accueil.

LES FACTEURS DE RISQUES

Ils sont les déterminants qui peuvent altérer la situation de travail concernée

Situation de travail concernée

- Prise en charge d'une livraison.
- Environnement bruyant aux services techniques.

Unités de Travail concernées

- Poste accueil.
- Services techniques.

On identifie les facteurs de risques, c'est-à-dire les déterminants qui, par leurs présences, peuvent dégrader la situation de travail concernée

	OUI, c'est un facteur de risques	NON, ce n'est pas un facteur de risques
• Port de charge lourde sans équipement adapté.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Livraison des encombrants au point d'accueil.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Absence d'équipement adapté au port de charge sur les lieux de livraison habituels (accueil /services techniques).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ascenseurs en panne.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Absence d'identification des procédures de réception des livraisons.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Absence de signalement visuel lorsque le téléphone sonne dans les espaces bruyants.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Absence de prise en compte de moyens de protection pour les visiteurs ponctuels dans les espaces bruyants.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le responsable d'atelier a des gestes familiers déplacés.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Manque de personnel à l'accueil.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

LES ACTIONS

Quelles sont les ressources existantes ?

- L'accueil pallie aux problèmes de livraison.
- L'accueil dispose d'un diable pour porter les colis encombrants.
- Il existe des ascenseurs pour éviter de prendre les escaliers.

Quelles pistes d'action ?

- Etudier avec les parties prenantes les moyens d'améliorer la manipulation ou le port de charges lourdes ou encombrantes.
- Réduire les risques liés à un environnement bruyant :
 - Possibilité d'isolation phonique plus performante, isoler les moteurs machines.
 - Equiper d'un visuel et d'un répondeur les téléphones des ateliers.
 - Mettre à disposition de bouchons d'oreilles pour les visiteurs ; appliquer une signalétique liée au bruit.
 - Avoir un suivi médical annuel du personnel qui travaille en atmosphère bruyant (audition, voix).
- Mettre en place une procédure interne pour la réception des livraisons (qui fait quoi et comment). Informer les fournisseurs habituels des points de livraison.
- Comprendre pourquoi le matériel de port de charge n'est pas rendu dans les services auxquels ils sont rattachés.
- Revoir les procédures de signalement quand il y a panne d'ascenseurs (maintenance, interdire l'escalier).
- Installer un petit plan incliné sur le trottoir près de l'ascenseur de l'accueil (accès avec un chariot ou un fauteuil roulant si nécessaire).

POUR INTÉGRER LES RPS DANS LE DUERP (Pour plus détails, imprimer cette fiche incluse dans la clé USB)



Situation de travail concernée	Dangers Facteurs de RPS	Conséquences Santé / Collectif / Travail	Type de risques	Moyens / Ressources existantes			Risques				Pistes d'actions	Priorisation	Piste
				Identifiés	À améliorer	Satisfaite	C	F	M	R			
Mise en charge d'une livraison	Port de charge lourde sans équipement adapté	sans risque d'ent.	TMS		Matériel existant disposition stabilisée		5	2	0,70	0,4	Etudier avec les parties prenantes les moyens d'améliorer la manipulation ou le port de charges lourdes ou encombrantes.		
Livraison des encombrants au point d'accueil		Tension sur le collectif	RPS				2	3	1,00	0,00	Mettre en place une procédure interne pour la réception des livraisons qui fait partie du travail.		
Absence d'équipement adapté au port de charge sur les lieux de livraison habituels (accueil /services techniques)		Sans risque d'ent.	TMS		Matériel existant disposition stabilisée		4	3	0,70	0,4	Revoir et comprendre pourquoi le matériel de port de charge n'est pas rendu dans les services auxquels ils sont rattachés.		